

# **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSTGRADO**

### **TESIS**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LAS  
INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE VILLA MARIA DEL TRIUNFO  
UGEL 01 - 2012**

**PARA OBTENER EL GRADO DE  
MAGISTER**

**EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**AUTOR**

**Br. MARGARITA TENORIO SANCHEZ**

**ASESOR**

**Dr. SEMINARIO LEON HUAMAN QUISPE**

**LIMA-PERU**

**2013**

## DEDICATORIA

A mis hijos, fuente permanente de inspiración y sustento.

A mis amigos quienes con infinita confianza y cariño incentivaron la culminación de este proyecto.

## AGRADECIMIENTOS

A los docentes de la Maestría de la Universidad César Vallejo, quienes compartieron sus experiencias y enseñanzas con nosotros los profesores maestristas.

A mis alumnos y colegas de las Instituciones Educativas por su colaboración en la ejecución de la investigación.

A todas las personas que me apoyaron y animaron en la culminación de este trabajo.

## PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado de revisión de tesis.

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magister en educación con mención en Administración de la Educación de la Universidad Privada “César Vallejo”, ponemos a disposición de los miembros del jurado la presente tesis titulada “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de Villa María Del Triunfo UGEL 01 -2012”

Los capítulos y contenidos que se desarrollan son:

Capítulo I : Planteamiento del problema: Donde se describe el problema de investigación relacionado con la calidad de servicio y se formula los problemas generales y específicos, por último los objetivos generales y específicos.

Capítulo II : Marco teórico: Se presenta el marco teórico conceptual de las variables calidad de servicio y gestión administrativa, así como sus dimensiones.

Capítulo III : Marco metodológico: Se muestra el tipo y nivel de investigación, así como las variables de estudio, la población y muestra, procedimiento e interpretación de los resultados.

Capítulo IV : Resultados: donde se dan el resultado de nivel descriptivo se efectúan las pruebas de hipótesis.

Conclusiones y recomendaciones.

Referencias bibliográficas.

Anexos.

Esperamos señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la universidad y merezca su aprobación.

## INDICE GENERAL

	Pagina
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Presentación	iv
Índice	
Anexos	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xiii

### **CAPITULO I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.**

1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Formulación del problema	18
1.2.1. Problema general	18
1.2.2. Problemas específicos	18
1.3. Justificación	19
1.4. Limitaciones	21
1.5. Antecedentes	21
1.6. Objetivos	25
1.6.1. Objetivo general	25
1.6.2. Objetivos específicos	26

### **CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO**

2.1. La Gestión administrativa.	29
2.1.1. Definición conceptual	29
2.1.2. Fundamentos teóricos de gestión administrativa	29
2.1.3. Características de gestión administrativa	30
2.1.4. La Gestión administrativa en el sistema educativo peruano	33
2.1.5. Dimensiones de gestión administrativa	38

2.1.6. Evaluacion de gestión administrativa	44
2.2. Calidad de servicio.	45
2.2.1. Definición conceptual	45
2.2.2. Fundamentos teóricos de calidad de servicio	46
2.2.3. Características de calidad de servicio	59
2.2.4. Dimensiones de calidad de servicio	61
2.3. Definición de términos básicos	68

### **CAPÍTULO III. MARCO METODOLOGICO**

3.1. Hipótesis	73
3.1.1. Hipótesis general	73
3.1.2. Hipótesis específicos	73
3.2. Variables	73
3.2.1. Definición conceptual	74
3.2.2. Definición operacional	74
3.3. Metodología	76
3.3.1. Tipo de estudio	76
3.3.2. Diseño de estudio	76
3.4. Población y muestra	77
3.5. Método de investigación	79
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	80
3.7. Métodos de análisis de datos	86

### **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

4.1. Descripción	89
4.2. Discusión	103
CONCLUSIONES	108
SUGERENCIAS	110
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	111

## **ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Operalización de la variable

Anexo 3. Instrumento para medir la gestión administrativa

Anexo 4 Instrumento para medir la calidad de servicio

Anexo 5. Ficha de validación de los instrumentos

Anexo 6 Base de datos

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización variable gestión administrativa	74
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad del servicio	75
Tabla 3. Distribución de la población de estudio	78
Tabla 4. Instituciones educativas que conforman la población y muestra	79
Tabla 5. Evaluación criterio de jueces para validación del instrumento	83
Tabla 6. Confiabilidad de la dimensiones gestión administrativa	84
Tabla 7. Evaluación criterio de jueces para validación del instrumento calidad de servicio	85
Tabla 8. Confiabilidad de la dimensiones calidad de servicio	86
Tabla 9. Medidas de tendencia central gestión administrativa	89
Tabla 10. Media, desviación estándar y coeficiente de variación de la variable calidad de servicio	90
Tabla 11: Prueba de normalidad de datos gestión administrativa	90
Tabla 12: Prueba de normalidad de datos calidad de servicio	91
Tabla 13: Prueba de normalidad de datos dimensiones de gestión administrativa	92
Tabla 14: Prueba de normalidad de datos dimensiones calidad de servicio	93
Tabla 15. Relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio	95
Tabla 16. Relación entre la administración de recursos y calidad de servicio	97
Tabla 17. Relación entre la planificación de acciones y calidad de servicio	98
Tabla 18. Relación entre la toma de decisiones y calidad de servicio	100
Tabla 19. Relación entre la resolución de problemas y calidad de servicio	102



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dispersión de la prueba de normalidad gestión administrativa	91
Figura 2: Dispersión de la prueba de normalidad calidad de servicio	91
Figura 3. Relación entre gestión administrativa y calidad de servicio	96
Figura 4. Relación entre administración de recursos y calidad de servicio	97
Figura 5. Relación entre planificación de acciones y calidad de servicio	99
Figura 6. Relación entre la toma de decisiones y calidad de servicio	101
Figura 7. Relación entre la resolución de conflictos y calidad de servicio	102

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y calidad de servicio en las Instituciones Educativas. La investigación se enmarca en el tema; Gestión administrativa y calidad de servicio en las instituciones Educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 -2012. Ante esta problemática se plantea como medir el nivel de gestión administrativa desde el componente de la calidad de servicios .

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 235 participantes y la muestra fue probabilística resultando 146 padres de familia, Se utilizó como técnica de recopilación de datos: una encuesta, que hizo uso como instrumento un cuestionario, para obtener información respecto a la percepción de la gestión administrativa y otro para medir la calidad de servicio. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio del juicio de expertos con un resultado de 0.876 y su confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, cuyo valor fue 0.925.

Los resultados de la investigación demuestran que se obtuvo un coeficiente de correlación de  $r=0,374$ , con un  $p=0,000$  ( $p<,0,5$ ) con la cual se acepta la hipótesis alterna y se concluye que existe relación directa y significativa alta entre la gestión administrativa y calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 -2012

**Palabras clave:** Gestión administrativa - Calidad de servicio.

## **ABSTRACT**

The present study aimed to determine the relationship between the Administrative and Service Quality in Educational Institutions of Villa Maria del Triunfo UGEL 01 - 2012.

The research approach was quantitative, basic, correlational level, with a non-experimental, cross sectional study. The sample consisted of 235 teachers and 146 resulting sample was probabilistic parents, was used as a technique for data collection: a survey, which made use of a questionnaire as a tool to obtain information about the perception of the Administrative and another to measure the quality of service. The data collection instruments were validated through expert judgment with a score of 0.876 and its reliability using Cronbach's Alpha, whose value was 0.925.

The research results show that there is direct correlation level high between the Administrative and Service Quality in Educational Institutions of Villa Maria del Triunfo UGEL 01 -2012

Keywords: Administrative Management - Quality of Service

## INTRODUCCION

El siguiente informe final de investigación se titula: “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las Instituciones Educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 -2012”, con una muestra de 146 padres de familia de tres organizaciones educativas.

El Problema de Investigación se enmarca en el tema: Gestión administrativa y calidad de servicio en las Instituciones Educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 -2012. Ante esta problemática se plantea como medir el nivel de gestión administrativa desde el componente de la calidad de servicio, saber que está funcionando inadecuadamente en los componentes estructurales y procesos, determinando la eficiencia de acuerdo a los indicadores de calidad de servicios de las instituciones educativas públicas.

Es necesario determinar el estado actual de la calidad de los servicios administrativos, a través del estudio siguiente:

El nivel de eficiencia de los servicios administrativa en las Instituciones Educativas de Villa María del Triunfo UGEL 01 -2012; determinan el nivel de calidad de servicio, por lo tanto es definir el grado de logro de objetivos en base a los recursos disponibles; resultando estos eficientes o ineficientes, en relación a los indicadores de calidad de los servicios administrativos prestados en el dichas instituciones, en la que se ven reflejados la capacidad de gestión y administración de los recursos humanos, infraestructura, tecnología disponible y otros componentes tema que involucra diferentes escenarios de la administración y gestión pública nacional que van desde el gobierno central y específicamente en las instituciones educativas públicas.

En ese sentido, considerando que, tanto la gestión administrativa (como una condición básica y principal del toda institución educativa) y la calidad de servicio (características del comportamiento de los docentes y trabajadores en la institución educativa), son importantes para la educación de los niños y jóvenes,

el estudio demuestra una relación bivariada o concomitante entre dicha variables de estudio

En tal sentido, el informe final de investigación está dividido en cuatro capítulos:

Capítulo I que trata el problema de investigación, donde se consigna el planteamiento del problema de investigación relacionado con la calidad de servicio, la formulación del problema general y los problemas específicos, la justificación de la tesis, la descripción de las limitaciones en el desarrollo, la cita de los antecedentes tanto nacionales como internacionales, y por último la redacción del objetivo general y los específicos.

En el segundo capítulo se presenta el marco teórico conceptual, las bases teóricas de las variables calidad de servicio y gestión administrativa, sus dimensiones y por último la definición de términos básicos, que dan un respaldo científico a la investigación.

En el tercer capítulo está referido a la presentación de la metodología de la investigación, en donde se muestra el tipo y nivel de investigación a la cual pertenece el trabajo, las hipótesis y las variables de estudio, así como la población y la muestra y las técnicas y procedimientos de análisis e interpretación de resultados.

En el cuarto capítulo se dan los resultados de la investigación, a nivel descriptivo, con medidas de tendencia central y variabilidad. Asimismo se efectúa la prueba de hipótesis, tanto de la general como de las específicas.

Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones del caso, adjuntando al contenido las herramientas e instrumentos que se utilizaron para la elaboración del informe final.